

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi besar dalam industri perbankan. Akses internet yang semakin mudah memungkinkan masyarakat melakukan berbagai aktivitas, termasuk transaksi keuangan secara online (Utami et al., 2023:2). Perbankan tidak lagi hanya mengandalkan layanan konvensional berbasis kantor cabang, tetapi telah beralih pada sistem digital seperti mobile banking dan internet banking yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja.

Perkembangan tersebut kemudian mendorong perbankan untuk terus berinovasi dalam menghadirkan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara lebih efektif dan efisien. Salah satu bentuk implementasi layanan digital tersebut adalah BRImo yang dikembangkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai upaya meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan kecepatan transaksi nasabah. Transformasi digital ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh keyakinan dan persepsi individu terhadap sistem yang digunakan. Dalam konteks layanan digital perbankan, kepercayaan dan persepsi risiko menjadi faktor psikologis penting yang memengaruhi perilaku nasabah. BRImo sebagai salah satu aplikasi Mobile Banking dengan jumlah pengguna yang terus meningkat perlu memastikan keamanan serta kepercayaan nasabah dalam setiap transaksi yang dilakukan.

Dalam penggunaan layanan digital tersebut, terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi berbagai nasabah menilai dan memutuskan untuk menggunakan suatu sistem, salah satunya adalah persepsi risiko. Menurut Safitri, (2024:1) Persepsi risiko (*perceived risk*) merupakan asumsi atau pandangan subjektif seseorang terhadap kemungkinan terjadinya kerugian dalam suatu transaksi. Menurut Soelistya & Agustina (2018), menjelaskan bahwa dalam transaksi online terdapat unsur *uncertainty* yang membuat individu mempertimbangkan potensi risiko sebelum melakukan keputusan transaksi. Risiko tersebut dapat berupa risiko finansial, risiko keamanan data, maupun risiko penyalahgunaan informasi pribadi.

Dalam konteks *mobile banking*, meningkatnya kasus kebocoran data dan serangan siber pada industri perbankan menunjukkan bahwa risiko transaksi digital bukan sekadar persepsi, melainkan realitas yang dapat memengaruhi keyakinan nasabah terhadap sistem perbankan. Ketika persepsi risiko meningkat, maka individu cenderung lebih berhati-hati bahkan ragu dalam melakukan transaksi secara online (Safitri, 2024:33).

Adanya aplikasi BRI^{mo} memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi keuangan secara digital seperti transfer, pembayaran, hingga investasi. Namun, di balik kemudahan tersebut masih terdapat berbagai permasalahan yang berkaitan dengan keamanan transaksi digital dan kepercayaan nasabah terhadap layanan *mobile banking*. Masih ditemukan nasabah yang belum memahami pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi seperti username, password, PIN, maupun *kode One Time Password* (OTP), sehingga rentan menjadi korban penipuan digital dan penyalahgunaan akun (Wiguna, 2024)

Fenomena tersebut juga ditemukan pada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna berdasarkan hasil observasi peneliti. Sebagian nasabah masih merasa khawatir dalam menggunakan BRImo karena takut terjadinya kebocoran data, kehilangan saldo rekening, maupun penyalahgunaan akun oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, masih terdapat nasabah yang lebih memilih melakukan transaksi secara langsung ke kantor bank dibandingkan menggunakan layanan digital karena merasa sistem mobile banking belum sepenuhnya aman dan terpercaya.

Kondisi tersebut diperkuat dengan maraknya kasus kejahatan siber pada layanan perbankan digital, seperti penipuan melalui tautan palsu, phishing, social engineering, hingga pengambilalihan akun mobile banking yang menyebabkan kerugian finansial nasabah (Wiguna, 2024). Salah satu kasus terjadi pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Selong yang kehilangan dana sebesar Rp167 juta melalui transaksi BRImo tanpa sepengetahuan pemilik rekening. Kasus tersebut menimbulkan kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan layanan mobile banking dan berdampak pada tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan.

Fenomena serupa juga menjadi perhatian di lingkungan nasabah BRI Kantor Cabang Singaparna, di mana meningkatnya penggunaan layanan digital belum sepenuhnya diikuti dengan meningkatnya rasa aman dan percaya dari nasabah terhadap sistem BRImo. Kondisi ini menunjukkan bahwa persepsi risiko dalam transaksi digital masih menjadi permasalahan penting yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking. Kondisi tersebut

pada akhirnya berkaitan erat dengan tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan. Kepercayaan merupakan faktor utama dalam membangun hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank. Menurut Utami et al., (2023), menyatakan bahwa kepercayaan adalah landasan dalam mempertahankan hubungan yang sukses dengan pelanggan. Utami et al., (2023:7), menjelaskan bahwa kepercayaan terhadap sistem teknologi mencakup aspek *functionality* (kemampuan sistem menjalankan fungsi), *reliability* (keandalan), dan *helpfulness* (dukungan sistem).

Dalam layanan *mobile banking* seperti BRImo, kepercayaan tercermin dari keyakinan nasabah bahwa sistem yang digunakan aman, data terlindungi, dan transaksi dapat berjalan secara konsisten tanpa gangguan. Tanpa adanya kepercayaan, penggunaan layanan digital sulit untuk dipertahankan dalam jangka panjang.

Secara teoritis, persepsi risiko memiliki hubungan erat dengan kepercayaan. Pavlou (2018) menyatakan bahwa risiko dalam transaksi online berkaitan langsung dengan tingkat kepercayaan pengguna. Semakin tinggi risiko yang dirasakan, maka semakin rendah tingkat kepercayaan individu terhadap sistem tersebut. Artinya, persepsi risiko dapat menjadi faktor yang melemahkan atau memperkuat kepercayaan nasabah terhadap layanan *mobile banking*.

Dengan demikian, dalam konteks BRImo, apabila nasabah memiliki persepsi bahwa risiko transaksi digital tinggi baik dari sisi keamanan data maupun potensi kerugian finansial maka tingkat kepercayaan terhadap layanan tersebut berpotensi menurun.

Berdasarkan penelitian sebelumnya seperti Utami dkk. (2023), persepsi risiko dan kepercayaan lebih banyak dikaji pengaruhnya terhadap minat penggunaan mobile banking. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan BSI Mobile, sedangkan keamanan menjadi faktor dominan. Penelitian lain juga lebih banyak memfokuskan pada variabel minat, kepuasan, atau loyalitas sebagai variabel dependen.

Namun demikian, penelitian yang secara khusus menguji pengaruh langsung persepsi risiko terhadap kepercayaan sebagai variabel dependen masih terbatas, khususnya pada konteks pengguna BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Padahal, kepercayaan merupakan fondasi utama sebelum munculnya minat, loyalitas, maupun keputusan penggunaan ulang. Dengan kata lain, terdapat kesenjangan penelitian pada aspek hubungan langsung antara persepsi risiko transaksi dan kepercayaan nasabah dalam konteks mobile banking BRImo.

Berdasarkan fenomena meningkatnya risiko digital serta pentingnya kepercayaan dalam layanan perbankan berbasis teknologi, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Kepercayaan Nasabah Pengguna BRImo (Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Singaparna)”** menjadi relevan dan penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian perilaku konsumen digital, serta kontribusi praktis bagi pihak bank dalam

merumuskan strategi pengelolaan risiko guna meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan BRImo.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana persepsi risiko pada pengguna BRImo di Bank Rakyat Indonesia KC Singapura?
2. Bagaimana tingkat kepercayaan nasabah pengguna BRImo di Bank Rakyat Indonesia KC Singapura?
3. Bagaimana pengaruh persepsi risiko terhadap kepercayaan nasabah pengguna BRImo di Bank Rakyat Indonesia KC Singapura?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Persepsi Risiko pada pengguna BRImo di Bank Rakyat Indonesia KC Singapura.
2. Tingkat kepercayaan nasabah pengguna BRImo di Bank Rakyat Indonesia KC Singapura
3. Pengaruh persepsi risiko terhadap kepercayaan pengguna BRImo.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan, khususnya yang berkaitan dengan persepsi risiko dan kepercayaan nasabah dalam penggunaan layanan Mobile Banking.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi, serta menambah wawasan dan pengetahuan penulis khususnya mengenai pengaruh persepsi risiko terhadap kepercayaan nasabah pengguna BRImo.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat serta menjadi bahan referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Perbankan dan Keuangan.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Bank Rakyat Indonesia dalam meningkatkan kepercayaan nasabah melalui pengelolaan risiko pada layanan BRImo.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Singaparna. Yang beralamat di Jl. Raya Tim., Sukamulya, Kec. Singaparna, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46416. Salah satu badan usaha di bidang perbankan.

